

MENUJU PERPUSTAKAAN IDEAL BERORIENTASI PADA KENYAMANAN PENGUNJUNG

Oleh : Amaluddin Zaihal, S.Sos.,M.Hum

Pustakawan Madya

Di negara-negara yang sudah maju, perpustakaan merupakan cermin kemajuan masyarakatnya karena itu menunjukkan perpustakaan adalah bagian dari kebutuhan hidup sehari-hari. Hal itu diikuti dengan kemudahan memperoleh akses dan kelengkapan sarana dan ketersediaan sumber informasi yang sangat memadai.

Eksistensi dan perhatian masyarakat terhadap perpustakaan di negara-negara berkembang masih sangat terbatas. Walaupun perhatian itu ada, hanya sebatas keinginan (*wants*) dan bukan merupakan kebutuhan (*needs*). Apalagi dengan krisis ekonomi global saat ini, dimana orang lebih mementingkan pemenuhan kebutuhan sosial, dan ekonomi mereka. Dari sisi lain, penyediaan fasilitas dan bahan pustaka bagi masyarakat terasa masih kurang, ini dikarenakan dukungan pemerintah terhadap gemar membaca bagi masyarakat sangat jauh dari harapan. Lalu pertanyaan yang muncul sekarang adalah bagaimana cara mewujudkan perpustakaan yang dapat melayani pemakai dengan baik dan efektif sehingga pemakai dapat menemukan informasi secara cepat dan tepat.

Apabila kita berbicara tentang perpustakaan, maka akan tergambar dalam benak kita suatu tempat dimana terdapat buku-buku dan beberapa orang yang sedang menekuni buku yang sedang dibacanya. Sementara itu, petugas perpustakaan duduk termangu menanti kedatangan para pengunjung. Pandangan seperti ini tentunya terbentuk karena adanya anggapan bahwa perpustakaan hanyalah gudang buku belaka.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris, dikenal dengan istilah *library* yang berasal dari kata Latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata Latin tersebut, terbentuk istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa asing lainnya perpustakaan disebut sebagai *bibliotheek* (Belanda), *bibliothek* (Jerman), *bibliothèque* (Perancis), *bibliotheca* (Spanyol), dan *bibliotheca* (Portugis). Semua istilah itu berasal dari kata *biblia* (Yunani) artinya tentang buku atau kitab. Dengan demikian, tidak aneh bila dalam semua bahasa istilah perpustakaan, *library* dan *bibliotheek* selalu dikaitkan dengan buku atau kitab. Menurut Sutarno NS (2005) Perpustakaan merupakan salah satu lembaga ilmiah, yakni lembaga yang bidang dan tugas pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian dan pengembangan, dengan ruang lingkupnya mengelola informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi.

Ideal adalah dimana yang satu merasa cocok dengan yang lainnya atau sesuatu yang sempurna tergantung dari sisi mana orang melihatnya. Mencita-citakan suatu perpustakaan yang ideal bagi masyarakat merupakan cita-cita yang mulia karena bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan negara. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang perpustakaan No.43 Tahun 2007, bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak dan/ atau karya rekam.

Peran dan tujuan dari perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa supaya tercapai masyarakat yang terdidik. Keberadaan perpustakaan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui masyarakat untuk menentukan bentuk, tujuan, fungsi, program dan jasa perpustakaan. Dalam mengoptimalkan peran tersebut, pengorganisasian informasi perlu dilakukan untuk memudahkan pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, layanan yang dilakukan selalu berorientasi pada masyarakat, sebagai pengguna

informasi. Kepuasan pengunjung merupakan petunjuk utama bagi pelaksana pengorganisasian informasi.

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan semakin beragamnya teknologi canggih membawa perubahan pula pada masyarakat dan individu. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan terhadap kondisi keberadaan perpustakaan. Indikator perpustakaan ideal yang dulu diukur dari jumlah koleksi yang banyak dan gedung yang besar, sekarang sudah berubah menjadi sejauh apa perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan komunitas pemakainya, antara lain: belajar, pemenuhan kebutuhan informasi, rekreasi, pendidikan, penelitian, interaksi dengan orang lain, fasilitas untuk berbagi pengetahuan dan kebutuhan untuk melakukan inovasi dan kreatifitas.

Perpustakaan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah banyak mengubah karakter sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, berinteraksi dengan orang lain, berkompetisi, dan lain-lain. Pada akhirnya semua itu berujung pada tuntutan pemakai agar perpustakaan tidak hanya sekedar tempat mencari buku atau membaca majalah, tetapi menjadi semacam *one-stop station* bagi mereka, yaitu suatu lingkungan dimana pemakai bisa: (i) berinteraksi dengan orang lain, (ii) mencari informasi yang dibutuhkan, (iii) berbagi pengetahuan, (iv) merasa termotivasi untuk melakukan inovasi dan kreatifitas.

Perkembangan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat diukur dengan telah diterapkannya/digunakannya sebagai sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan dan perpustakaan digital (*digital library*). Sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan merupakan pengintegrasian antara bidang pekerjaan administrasi, pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, pengolahan, sirkulasi, statistik, pengelolaan anggota perpustakaan, dan lain-lain. Sistem ini sering dikenal juga dengan sebutan sistem otomasi perpustakaan. Dengan penerapan SIM ini secara langsung merubah paradigma layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang dulunya *off-line* berubah menjadi *on-line*. Di sini Perpustakaan harus mampu merancang layanan perpustakaan yang memungkinkan akses terhadap sumber-sumber informasi (*information resources*).

Hal ini mengisyaratkan bahwa pemanfaatan perpustakaan tidak lagi bergantung pada visitasi pemakai perpustakaan atau bertumpu pada kunjungan secara fisik semata, tetapi pemanfaatannya dapat dilakukan setiap saat dan dari berbagai tempat dimana pun pengguna berada. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberdayakan perpustakaan sebagai upaya meningkatkan layanan perpustakaan berorientasi pengguna, yaitu:

1. Gedung perpustakaan yang menarik dan mudah dijangkau

Gedung perpustakaan sebaiknya didesain dengan menarik dan lokasi perpustakaan mudah diakses oleh masyarakat. Gedung perpustakaan perlu dilengkapi dengan ruang belajar bagi pengunjung, ruang multi media, ruang diskusi dan cafe atau tempat istirahat.

2. Sarana dan prasarana pendukung layanan perpustakaan

Perpustakaan perlu menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pengguna. Pengelola perpustakaan perlu memikirkan untuk menyediakan fasilitas yang membuat pengunjung merasa nyaman berada di perpustakaan, seperti menyediakan kursi dan meja yang cukup baik, penyejuk ruangan atau AC, dan sarana penelusuran koleksi/informasi dalam jumlah dan mutu yang baik. Pemanfaatan Teknologi Informasi saat ini menjadi kewajiban hampir dibanyak perpustakaan. Teknologi Informasi membantu perpustakaan memperbaiki kualitas dan jenis layanan. Minimal saat ini sebuah perpustakaan harus mempunyai:

(a) jaringan lokal (Local Area Network) berbasis TCP/IP.

Keuntungan TCP/IP adalah banyaknya aplikasi yang berjalan pada infrastruktur tersebut.

(b) akses ke Internet.

Minimal harus ada akses ke internet untuk pustakawan agar mudah mengakses informasi eksternal perpustakaan.

(c) komputer buat pustakawan dan pengunjung perpustakaan.

Harus ada komputer untuk server yang akan memberikan layanan kepada pengunjung, komputer untuk pustakawan bekerja dan komputer untuk pengunjung agar bisa menggunakan layanan perpustakaan.

3. Menyediakan koleksi dalam multi format

Perpustakaan perlu menyediakan koleksi baik dalam bentuk tercetak, bahan-bahan multimedia, digital, hypertext, termasuk juga pertemuan dan diskusi formal dan non formal, lengkap dengan alat untuk memutar/mendengarkan koleksi multimedia tersebut.

4. Adding value

Pustakawan menyediakan akses hanya ke sumber-sumber yang dapat dipercaya kualitasnya. Caranya dengan membuat portal atau pintu masuk ke sumber-sumber yang telah terseleksi misalnya *Virtual libraries subject-based gateways*.

5. Adanya fasilitas digital dan internet

Fasilitas digital dan internet memungkinkan pengunjung perpustakaan dapat memanfaatkan informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa mengenal waktu

dan jarak. *Homepage* perpustakaan dapat menyajikan data bibliografis dan abstrak dari jurnal-jurnal penelitian (kalau memungkinkan dalam bentuk *full text*), pendidikan pemakai, berita-berita perpustakaan, informasi lokal (universitas, kota), pameran *online*, media komunikasi dengan pengunjung (saran dan kritik), hubungan dengan situs lain, dan sebagainya.

6. Hot Spot

Hot Spot berarti menyediakan layanan internet bebas untuk suatu lingkungan yang terbatas, sebagai contoh di sekitar gedung perpustakaan. Dengan memiliki *hot spot* perpustakaan menyediakan jasa penelusuran internet yang dapat diakses oleh pengunjung dari Laptop/Note Book yang biasa dibawa, dengan syarat memiliki LAN Card Wireless.

7. Menjalinkan kerja sama dengan perpustakaan lain

Kerja sama antar perpustakaan perlu dilakukan karena tidak satu pun perpustakaan yang dapat berdiri sendiri dalam arti informasi/koleksinya mampu memenuhi kebutuhan informasi pengunjungnya, sehingga jawaban ”informasi yang Anda cari tidak ada di perpustakaan kami” tidak akan berlaku lagi. Setidaknya pustakawan dapat memberi alternatif artikel atau menunjukkan dimana artikel tersebut dapat diperoleh.

8. Waktu layanan perpustakaan berorientasi masyarakat

Kepadatan dan kesibukan kegiatan masyarakat seperti sekolah, bekerja, berusaha, dan lain sebagainya, ikut berpengaruh terhadap pemanfaatan perpustakaan, ditambah dengan waktu layanan perpustakaan yang sama dengan jam kantor dan sekolah masyarakat, sehingga dapat menghambat masyarakat yang hendak berkunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu waktu layanan perpustakaan perlu disesuaikan dengan waktu luang masyarakat, kalau perlu hari libur pun perpustakaan tetap membuka layanannya.

Hidup matinya suatu perpustakaan, tergantung seberapa ideal perpustakaan itu dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Hal ini tentu saja berhubungan dengan koleksi apa saja yang dimiliki dan layanan seperti apa yang dibutuhkan oleh pemustaka saat ini. Menurut Undang-undang perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Seorang pustakawan harus jeli melihat perkembangan yang ada sehingga dapat mengantisipasi perkembangan kebutuhan pemustaka dari waktu ke waktu yang selalu berubah, hal ini tentu saja menjadi tantangan tersendiri bagi pustakawan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

Perpustakaan merupakan suatu kebutuhan bagi kita sebagai manusia yang selalu bertanya dan menambah pengetahuan tentang apapun. Namun, pada kenyataannya tidak banyak orang yang mau memperhatikan dunia perpustakaan. Terutama dikarenakan rendahnya dukungan finansial dari pemerintah. Di samping itu, minimnya sumber daya manusia yang ahli dalam bidang kepustakaan menyebabkan terhambatnya perkembangan perpustakaan. Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai jasa lainnya.

Perpustakaan di zaman dulu dan sekarang tentu saja berbeda. Pada zaman dulu semua masih sederhana, manajemen yang ada belum ditata secara efektif sehingga pelayanannya pun belum maksimal. Sekarang dengan mengetahui prinsip-prinsip kepustakawanan yang ada maka perpustakaan diharuskan dapat berperan banyak dalam menyebarkan informasi. Kemajuan zaman sekarang memang menuntut perpustakaan untuk membenahi dirinya ke arah kemajuan agar tidak ditinggalkan oleh masyarakat.

Layanan di perpustakaan sebaiknya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengunjung, antisipasi perkembangan teknologi

informasi dan pelayanan yang ramah. Oleh karena itu, di tengah kemajuan ilmu pengetahuan termasuk teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan harus mampu memberikan nilai tambah pada informasi melalui streamlining, ekspansi dan inovasi. Pemberdayaan perpustakaan dan pustakawan dalam paradigma baru harus disesuaikan dan ditingkatkan seiring dengan perubahan tuntutan pengunjung, yaitu akses informasi secara lebih luas, cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sutoyo. 1991. *Pustakawan, peningkatan budaya baca*. Jakarta: Warta Pustaka.
- Godman, Ambaria. 1992. *Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna*. Jakarta : University Indonesia.
- Janti G Suyana. 1993. *Materi Pokok Pengadaan Pustaka*. Jakarta : University Depdikbud.
- Muchyidin, Ase S, 1980. *Pelayanan Pemakai Perpustakaan*. Bandung : Djambatan.
- Mathar, Quraisy. 2011. *Persepsi Hubungan Promosi Pemustaka Terhadap mutu layanan Perpustakaan*. Alauddin University Press.
- Ratna, Widodo. 2010. *Strategi peningkatan Kualitas Pustakawan*. Jakarta : Makalah pada seminar Ilmiah Nasional dan Kongrkes.
- Sutarto,2010. *Dasar-Dasar organisasi*. Yogyakarta : Gadjah mada. University Press.
- Sumardji, P. 1978. *Mengelolah Perpustakaan*.Yogyakarta: Penerbitan yayasan Kanasius.
- Sulistyo Basuki. 1991. *Pengantar ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.